



Nota Técnica SEI nº 363/2023/MTP

Assunto: **Análise das respostas enviadas pela DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA às diligências realizadas pela Nota Técnica nº 281 (SEI nº 31183183) - PE nº 01/2023**

Senhor Pregoeiro,

SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se da análise das respostas às diligências conduzidas à empresa DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTI primeira colocada no Pregão Eletrônico (PE) nº 01/2023, que tem por objetoa *prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.*

ANÁLISE

2. Seguem as respostas emanadas pela licitante para as diligências solicitadas por meio da Nota Técnica nº 281 (SEI nº 31183183), em relação à Proposta Comercial da Licitante:

| ID | QUESTIONAMENTO À LICITANTE | RESPOSTA DA LICITANTE |
|-------|---|--|
| 4.1.1 | <i>Tendo em vista que perfis sêniores, com exigências superiores em Termo de Referência, possuem comumente salários maiores que os perfis plenos para cada Área Especializada de Atendimento e que a medida de esforço do profissional para a contratação, conforme Portaria SGD/ME nº 6.432 não se configura como estimativa fracionária, como a empresa atenderá a Proposta Comercial apresentada com profissionais sêniores com salários inferiores aos plenos? (são exemplos: Salários dos Perfis Sêniores e Plenos previstos nas torres de Banco de Dados, Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância, Serviços de Segurança de TI, Serviços de Suporte às Aplicações, Serviço de Backup e Armazenamento de Dados).</i> | <p>No tocante ao salário para os perfis Sêniores, a precificação seguiu as determinações dentro do instrumento Editalício, conforme estipula o item 3.3.4 do presente Termo de Referência, o compartilhamento será realizado com base nos profissionais que já estão dentro do nosso quadro, inclusive, estes colaboradores atendem os requisitos do edital, no quesito certificações, nesse sentido, o valor delineado faz referência a política de produtividade implementada pela empresa, que permite remuneração sob a produção de fato atingida pelo colaborador, ficando equivalente ou superior ao exigido no instrumento editalício e no ato normativo elencado, demonstrando a valorização comercial desta Empresa. Complementando o questionamento formulado por este Ilustre Pregoeiro, fizemos uma análise dos esclarecimentos realizados dentro deste processo e o Questionamento 21 ratifica a precificação depreendida, <i>in verbis</i>: "QUESTIONAMENTO 21 - Entendemos que o salário de referência na Tabela 5 do item 3.3.5.2 do Termo de Referência é utilizado como parâmetro, não havendo obrigação da Contratada tê-lo como regra, podendo ofertar salários inferiores em uma ou mais Área Especializada. Está correto nosso entendimento?" - Foi respondido da seguinte forma: "RESPOSTA: Está correto o entendimento, os salários poderão ser inferiores ou superiores em uma ou mais áreas especializadas, à critério da CONTRATADA. Contudo, as certificações exigidas dos profissionais, bem como todas as outras exigências de formação dos mesmos serão continuamente verificadas pela equipe de fiscalização após a assinatura do contrato. Os valores utilizados como estimativa, que constam da Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, são condizentes com os preços de mercado dos referidos profissionais. Não será admitida uma má prestação do serviço em função de profissionais desqualificados. Ainda, existem os tetos salariais estabelecidos pelos sindicatos ou entidades equivalentes que deverão ser respeitados. Será realizada análise minuciosa acerca de todos os requisitos exigidos e sugeridos constantes no Termo de Referência com o objetivo de avaliar a exequibilidade do objeto contratual". Assim, à DSS reitera que estimou este valor com base nas próprias regras vinculadas ao certame, e os profissionais que serão vinculados a execução contratual estarão dentro dos respectivos tetos salariais estipulados pela convenção coletiva e demais legislações que abarcam o escopo remuneratório.</p> |

| | | |
|-------|---|---|
| 4.1.2 | <p>Tendo em vista que o perfil de Supervisor de N1 é profissional responsável por supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos, além de todas as outras atividades, requisitos e certificações previstos na TABELA 9 do Termo de Referência. Considerando também o quantitativo mensal médio de 11.513 chamados que precisam passar por análise do atendimento N1, em nível nacional; considerando o esforço a ser empregado para efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das áreas; considerando o esforço na otimização da distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência; considerando o esforço para disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela área de atendimento nível 1; considerando que a medida de esforço de profissional, caracterizada pelo quantitativo previsto na TABELA 5, não se configura como estimativa fracionária; Como a empresa encontrará no mercado de trabalho profissional(is) com salário base de R\$ 3.916,75 (sem fator-k) para atender todos os elementos citados?</p> | <p>No tocante ao salário para o perfil Supervisor de N1, a precificação seguiu as determinações dentro do instrumento Editalício, conforme estipula o item 3.3.4 do presente Termo de Referência, o compartilhamento será realizado com base nos profissionais que já estão dentro do nosso quadro, inclusive, estes colaboradores atendem os requisitos do edital, no quesito certificações, nesse sentido, o valor delineado faz referência a política de produtividade implementada pela empresa, que permite remuneração sob a produção de fato atingida pelo colaborador, ficando equivalente ou superior ao exigido no instrumento editalício e no ato normativo elencado, demonstrando a valorização comercial desta Empresa. Complementando o questionamento formulado por este Ilustre Pregoeiro, fizemos uma análise dos esclarecimentos realizados dentro deste processo e o Questionamento 21 ratifica a precificação depreendida, <i>in verbis</i>: "QUESTIONAMENTO 21 - Entendemos que o salário de referência não na Tabela 5 do item 3.3.5.2 do Termo de Referência é utilizado como parâmetro, não havendo obrigação da Contratada tê-lo como regra, podendo ofertar salários inferiores em uma ou mais Área Especializada. Está correto nosso entendimento?" - Foi respondido da seguinte forma: "RESPOSTA: Está correto o entendimento, os salários poderão ser inferiores ou superiores em uma ou mais áreas especializadas, à critério da CONTRATADA. Contudo, as certificações exigidas dos profissionais, bem como todas as outras exigências de formação dos mesmos serão continuamente verificadas pela equipe de fiscalização após a assinatura do contrato. Os valores utilizados como estimativa, que constam da Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, são condizentes com os preços de mercado dos referidos profissionais. Não será admitida uma má prestação do serviço em função de profissionais desqualificados. Ainda, existem os tetos salariais estabelecidos pelos sindicatos ou entidades equivalentes que deverão ser respeitados. Será realizada análise minuciosa acerca de todos os requisitos exigidos e sugeridos constantes no Termo de Referência com o objetivo de avaliar a exequibilidade do objeto contratual". Assim, à DSS reitera que estimou este valor com base nas próprias regras vinculadas ao certame, e os profissionais que serão vinculados a execução contratual estarão dentro dos respectivos tetos salariais estipulados pela convenção coletiva e demais legislações que abarcam o escopo remuneratório.</p> |
| 4.1.3 | <p>Tendo em vista que o perfil de Supervisor N2 é profissional responsável por acompanhar a execução das atividades de N2 visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, além de todas as outras atividades, requisitos e certificações previstos na TABELA 11 do Termo de Referência. Considerando também o quantitativo mensal médio a ser supervisionado por cada Supervisor N2, estimado em 2.492 chamados com base nos estados do Brasil definidos para sua atuação, conforme logística da licitante; considerando que o Supervisor N2 deverá realizar uma vez por bimestre reunião com a unidade descentralizada da qual é responsável; considerando que cada supervisor N2 deverá priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste documento, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos; considerando que a medida de esforço de profissional, caracterizada pelo quantitativo previsto na TABELA 5, não se configura como estimativa fracionária. Como a empresa encontrará no mercado de trabalho profissionais com salário base de R\$ 2.598,65 (sem fator-k) para atender todos os elementos citados?</p> | <p>No tocante ao salário para o perfil Supervisor N2, a precificação seguiu as determinações dentro do instrumento Editalício, conforme estipula o item 3.3.4 do presente Termo de Referência, o compartilhamento será realizado com base nos profissionais que já estão dentro do nosso quadro, inclusive, estes colaboradores atendem os requisitos do edital, no quesito certificações, nesse sentido, o valor delineado faz referência a política de produtividade implementada pela empresa, que permite remuneração sob a produção de fato atingida pelo colaborador, ficando equivalente ou superior ao exigido no instrumento editalício e no ato normativo elencado, demonstrando a valorização comercial desta Empresa. Complementando o questionamento formulado por este Ilustre Pregoeiro, fizemos uma análise dos esclarecimentos realizados dentro deste processo e o Questionamento 21 ratifica a precificação depreendida, <i>in verbis</i>: "QUESTIONAMENTO 21 - Entendemos que o salário de referência não na Tabela 5 do item 3.3.5.2 do Termo de Referência é utilizado como parâmetro, não havendo obrigação da Contratada tê-lo como regra, podendo ofertar salários inferiores em uma ou mais Área Especializada. Está correto nosso entendimento?" - Foi respondido da seguinte forma: "RESPOSTA: Está correto o entendimento, os salários poderão ser inferiores ou superiores em uma ou mais áreas especializadas, à critério da CONTRATADA. Contudo, as certificações exigidas dos profissionais, bem como todas as outras exigências de formação dos mesmos serão continuamente verificadas pela equipe de fiscalização após a assinatura do contrato. Os valores utilizados como estimativa, que constam da Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, são condizentes com os preços de mercado dos referidos profissionais. Não será admitida uma má prestação do serviço em função de profissionais desqualificados. Ainda, existem os tetos salariais estabelecidos pelos sindicatos ou entidades equivalentes que deverão ser respeitados. Será realizada análise minuciosa acerca de todos os requisitos exigidos e sugeridos constantes no Termo de Referência com o objetivo de avaliar a exequibilidade do objeto contratual". Assim, à DSS reitera que estimou este valor com base nas próprias regras vinculadas ao certame, e os profissionais que serão vinculados a execução contratual estarão dentro dos respectivos tetos salariais estipulados pela convenção coletiva e demais legislações que abarcam o escopo remuneratório.</p> |

| | | |
|----------------------------------|--|--|
| <p>4.1.4 (e subitem 4.1.4.1)</p> | <p><i>O atual contrato nº 07/2018, tem a licitante DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA como empresa contratada. Esse contrato, que possui como objeto a prestação de serviços de N1 e N2, apresenta, segundo preposto da contratada (DSS) que proveu informações à CONTRATANTE na fase de planejamento da contratação, 78 profissionais N2 para atender as unidades do MTP. Ainda, em termo de referência da contratação do PE nº 01/2023 é informado:</i></p> <p><i>3.3.4.1 - Foi definido o quantitativo em questão uma vez que existe necessidade de melhoria da prestação do serviço nas unidades descentralizadas, bem como na SEDE do MTP, com um quantitativo de profissionais compatível com a volumetria de chamados e demandas existentes.</i></p> <p><i>A equipe de planejamento analisou o documento enviado pela licitante de "Relatório de Exequibilidade" em que consta um "Centro de Serviços Compartilhados" para atender de forma complementar a demanda N2, porém, não foi observado os custos fracionários referentes a esses profissionais compartilhados na Proposta Comercial da empresa. Dado esse cenário, e sabendo-se que os chamados não poderão ser suspensos pela CONTRATADA e deverão atender os Níveis Mínimos Previstos (NMP), contabilizando os tempos de deslocamento previstos em Termo de Referência (TR), como a licitante atenderá à necessidade da contratação com os 47 profissionais de N2 informados em sua Proposta, 32,85% a menos do que os 75 estimados pela própria licitante na atual prestação do serviço ao MTP, e previstos em Termo de Referência, sendo que os requisitos de Níveis de Serviços e a aferição da qualidade por meio dos indicadores da presente licitação são bem mais complexos do que o do contrato 07/2018, com a própria empresa DSS?</i></p> | <p>No tocante a quantidade de profissionais disponíveis para atuar nos atendimentos a sede e as unidades do MTP em todo o país, cabe informar a este órgão que no atual contrato, toda a equipe de profissionais de N2 já é compartilhada. (Uma vez que o termo de referência prevê a remuneração do contrato por meio do atingimento dos níveis de serviço, e não através da contratação de postos de trabalho, tanto para o contrato 07/2018, quanto para este novo contrato). O termo de referência, sugere a quantidade de 78 profissionais para realização do atendimento das demandas de N2, e a DSS irá prover os 78 profissionais conforme sugerido, sendo estes 47 técnicos fixos (sem compartilhamento), 26 técnicos de apoio e 5 supervisores, que estarão alocados em cada uma das 5 regiões do país, chegando assim no número de 78 profissionais, que estarão disponíveis para o atendimento a qualquer momento. Informamos ainda que, por questões de economicidade a máquina pública, entendemos não repassar o custo destes 26 profissionais ao contrato, uma vez que já fazem parte do quadro de funcionários desta empresa. Cabe salientar também que a DSS, possui além destes 26 profissionais de apoio ao contrato, uma equipe de profissionais, alocados em todo o território nacional, podendo utilizar esta força de trabalho em caso fortuito. Ainda assim, é importante informar que a DSS, possui em seu quadro de profissionais, um time de especialistas em processos de atendimento, que irão aplicar melhoria continuada aos serviços prestados ao MTP, identificando oportunidade de melhorias e/ou automações, sempre que necessárias, para que a alocação da força de trabalho, seja realizada de modo estratégico e inteligente, atendendo aos níveis de serviço estabelecidos no termo de referência do certame em questão, e entregando a qualidade esperada por este ministério.</p> |
| <p>4.1.5</p> | <p><i>Tendo em vista que houve a previsão, em Termo de Referência, do perfil de Gerente de Segurança da Informação, perfil, previsto em na Portaria SGD/ME nº 6.432, atualizada na Portaria SGD/ME nº 4.668 com salário de R\$ 18.369,88 (sem fator-k), que será responsável pela coordenação dos projetos e atividades relacionados à torre de Segurança da Informação; e que a estimativa de esforço não é fracionária, conforme Portaria SGD/ME nº 6.432 e que este profissional no mercado é altamente valorizado no Mercado, como a licitante pretende atender a esse perfil com um salário de R\$ 5.128,64 (sem fator-k); 72,08% menor que o previsto?</i></p> | <p>No tocante ao salário para o perfil Gerente de Segurança da Informação, a precificação seguiu as determinações dentro do instrumento Editalício, conforme estipula o item 3.3.4 do presente Termo de Referência, o compartilhamento será realizado com base nos profissionais que já estão dentro do nosso quadro, inclusive, estes colaboradores atendem os requisitos do edital, no quesito certificações, nesse sentido, o valor delineado faz referência a política de produtividade implementada pela empresa, que permite remuneração sob a produção de fato atingida pelo colaborador, ficando equivalente ou superior ao exigido no instrumento editalício e no quanto normativo elencado, demonstrando a valorização comercial desta Empresa. Complementando o questionamento formulado por este Ilustre Pregoeiro, fizemos uma análise dos esclarecimentos realizados dentro deste processo e o Questionamento 21 ratifica a precificação depreendida, <i>in verbis</i>: "QUESTIONAMENTO 21 - Entendemos que o salário de referência não na Tabela 5 do item 3.3.5.2 do Termo de Referência é utilizado como parâmetro, não havendo obrigação da Contratada tê-lo como regra, podendo ofertar salários inferiores em uma ou mais Área Especializada. Está correto nosso entendimento?" - Foi respondido da seguinte forma: "RESPOSTA: Está correto o entendimento, os salários poderão ser inferiores ou superiores em uma ou mais áreas especializadas, à critério da CONTRATADA. Contudo, as certificações exigidas dos profissionais, bem como todas as outras exigências de formação dos mesmos serão continuamente verificadas pela equipe de fiscalização após a assinatura do contrato. Os valores utilizados como estimativa, que constam da Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, são condizentes com os preços de mercado dos referidos profissionais. Não será admitida uma má prestação do serviço em função de profissionais desqualificados. Ainda, existem os tetos salariais estabelecidos pelos sindicatos ou entidades equivalentes que deverão ser respeitados. Será realizada análise minuciosa acerca de todos os requisitos exigidos e sugeridos constantes no Termo de Referência com o objetivo de avaliar a exequibilidade do objeto contratual". Assim, à DSS reitera que estimou este valor com base nas próprias regras vinculadas ao certame, e os profissionais que serão vinculados a execução contratual estarão dentro dos respectivos tetos salariais estipulados pela convenção coletiva e demais legislações que abarcam o escopo remuneratório.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>4.1.6 (e subitens 4.1.6.1, 4.1.6.2, 4.1.6.3)</p> | <p>Para a torre de "Serviços Microsoft" a licitante informou o quantitativo em Proposta Comercial de 1(um) profissional. Ainda, em outras torres o quantitativo de profissionais em Proposta foi de 2. A equipe de planejamento atual, respondeu ao pedido de esclarecimento da empresa STEFANINI, quando ainda desta fase no processo licitatório, sobre a prestação de serviços 24x7 previstos no TR:</p> <p>(...) A sugestão do quantitativo de profissionais conduzida na TABELA 5 do TR, foi feita em razão do volume de chamados e necessidade do MTE/MPS, devendo a licitante dimensionar uma quantidade de profissionais adequada à cobertura dos turnos respeitando-se os limites de carga horária previstos na legislação</p> <p>Considerando que o profissional que for atender chamado de uma determinada torre deverá ter todos os requisitos/atividades/certificações conforme exigido para aquela torre;</p> <p>Considerando os limites de carga horária previstos na legislação;</p> <p>Como a empresa pretende atuar com apenas um ou dois profissionais na execução de serviços que exigem disponibilidade de 24x7 seguindo a legislação trabalhista?</p> | <p>A DSS estrutura a suas operações em clientes que contratam serviços e não postos de trabalho, equipe dedicada somada com equipe compartilhada em regime 24x7x365, respeitando as regras de CLT. No caso em específico desse processo do MTP, a contratação será serviço e não posto o que nos proporcionou estruturar nossa proposta dentro desse formato. Entendemos a preocupação deste Ministério e cuidado no sentido de assegurar a prestação dos serviços. Diante dessa situação, tomamos, também, o cuidado de projetar tanto de forma quantitativa quanto qualitativa os recursos necessários para a correta execução dos serviços. A DSS estabelece para seus colaboradores, política de produtividade que permite remuneração sobre produção de fato atingida e essa produtividade está sempre associada a metas que permitam o bom andamento dos serviços, tanto na perspectiva da DSS, de seus clientes e das equipes internas.</p> |
| <p>4.1.7 (e subitens 4.1.7.1, 4.1.7.2)</p> | <p>Analizando o documento de "Relatório de Exequibilidade", verificou-se que estão previstos, na Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, os custos de software no valor de R\$ 8.420,54, e os custos com recursos de computação, no valor de R\$2.806,84 e os custos com equipamentos no valor de R\$ 3.742,46. Sobre esses custos, são feitos os seguintes questionamentos:</p> <p>Nos custos de software estão previstos o licenciamento e operação da solução de ITSM, considerando todos os requisitos definidos em Termo de Referência para a mesma e a prestação inicial de 20 meses?</p> <p>Em relação aos custos com equipamentos, a equipe de planejamento desta contratação respondeu questionamento de licitante, durante a fase de esclarecimentos do edital, com a seguinte resposta:</p> <p>Em relação aos técnicos que eventualmente forem alocados presencialmente, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, pois trata-se de uma contratação de prestação de serviços e não de alocação de mão de obra ou posto de trabalho, a CONTRATANTE poderá fornecer o mobiliário que estiver disponível em sua infraestrutura.</p> <p>Considerando que não há previsão no Termo de Referência desta contratação do fornecimento pelo Ministério do Trabalho e Emprego/Ministério da Previdência de recursos de computação e de equipamentos; em caso da necessidade de fornecimento desse tipo de recurso, como a licitante pretende atender à necessidade da contratação com os valores apresentados para esses elementos?</p> | <p>Sim, todos os custos estão previstos. Importante informar que a DSS por se tratar de integradora de serviços de TI, prestando serviços para grande gama de clientes consumidores de tecnologia da informação, possui descontos diferenciados diante a Fabricantes e distribuidores, o que conforme informado em momentos diferentes da diligência, se faz possível prover para a Administração Pública, valores mais competitivos e economicidade para os cofres públicos. O centro da questão em modelos de prestação de serviços nesse formato que o MTP busca contratar é agnóstico quanto a marcas, modelos de sistemas e equipamentos e quantidades de pessoal e sim o atendimento dos requisitos técnicos e acordos estabelecidos sejam eles quantitativos e qualitativos.</p> |

TABELA 1 - Respostas da licitante às diligências conduzidas

2.1. A contratação em curso tem como previsão 17 (dezessete) áreas especializadas, o que gerou aumento do escopo de atuação em serviços em relação aos contratos atuais que servem ao Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e ao Ministério do Previdência Social (MPS), em que o contrato nº 07/2018, constam 4 (quatro) áreas especializadas e no contrato nº 31/2018, constam 8 (oito) áreas especializadas, totalizando 12 (doze) áreas especializadas. Cada uma das áreas especializadas da nova contratação será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos. As áreas especializadas da contratação em curso estão na **TABELA 6** do item 4.16.1.1 do Termo de Referência, referenciada abaixo como **TABELA 2** desta NT.

| NÍVEL DE ATENDIMENTO | SERVIÇOS |
|----------------------|-------------------------------------|
| Primeiro Nível (N1) | Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário |
| | Supervisão ao N1 |
| | Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário |

| NÍVEL DE ATENDIMENTO | SERVIÇOS |
|----------------------|---|
| Segundo Nível (N2) | Supervisão ao N2 |
| Terceiro Nível (N3) | Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI |
| | Serviços <i>Microsoft</i> |
| | Serviços de Banco de Dados |
| | Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância |
| | Serviços de Segurança de TI |
| | Serviços de suporte às Aplicações |
| | Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores |
| | Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações |
| | Infraestrutura Física de <i>Data Center</i> |
| | Serviço de <i>Backup</i> e Armazenamento de Dados |
| | Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços Microsoft (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de Backup e Armazenamento de Dados (SBAD) |
| | Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS) |
| | Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC) |

TABELA 2 - Áreas Especializadas

2.2. Cabe destacar a Área Especializada de **Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI** que será responsável pela organização e controle de todas as outras áreas especializadas. Os serviços desempenhados por esta área não estão previstos nos atuais contratos. Seguem algumas atividades dessa área:

- assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a **manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura**, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC e realizar as análises necessárias para a **verificação proativa do ambiente**;
- **investigar os problemas**, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve **atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar ou mitigar a ocorrência de novos incidentes**;
- responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a **melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas** para o gerenciamento de serviços de TIC;
- responsável pela criação e atualização dos *Dashboards* para **acompanhamento da maturidade de TI**, que serão aprovados pelo CONTRATANTE, dos processos *ITIL* e dos dados da Infraestrutura de TI do MTE/MPS (extinto MTP).

2.3. Também foram criadas 3 (três) áreas especializadas de supervisão de nível 3, permitindo uma **melhor comunicação nas solicitações de serviços de TI** entre a Diretoria de TI do MTE/MPS com a futura CONTRATADA, além de melhor dimensionamento na **alocação dos recursos, otimização da escala de trabalho das equipes**, garantia de que **normas internas do MTE/MPS sejam respeitadas**, planejar, acompanhar e controlar a **qualidade e o grau de satisfação de usuários**, entre outras atividades.

2.4. A contratação em curso contará com a alocação de supervisores na equipe da futura CONTRATADA, sendo previsto um para equipe de Nível 1(N1), 5 (cinco) para a equipe de Nível 2(N2) e 3 (três) para equipe de Nível 3 (N3). Os supervisores não poderão atuar na parte operacional do objeto contratual, e sim em **nível de gestão para melhorar a prestação dos serviços de TI**. Atuando nas seguintes frentes de trabalho: acompanhar a execução das atividades visando o **cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos**; planejar, acompanhar e **controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários**; acompanhar e gerenciar o desempenho dos colaboradores; priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades; prospectar projetos de melhoria do ambiente de TI junto à equipe de infraestrutura de TI, entre outras atividades.

2.5. A contratação em curso tem previsão da Área Especializada de **Serviços de Suporte às Aplicações**, a qual tem como uma das finalidades a execução de serviços em ambiente de TIC com a utilização do conjunto de **práticas Devops** para integração entre as equipes de desenvolvimento de *softwares*, operações e de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações.

2.6. A contratação em curso tem como previsão **manter continuamente atualizada a Base de Conhecimento** integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, com os roteiros de atendimento (*scripts*) predefinidos para as **soluções e requisições já conhecidas**.

2.7. A contratação em curso tem como previsão para a futura CONTRATADA, a geração de diversos tipos de **relatórios e dashboards** para controle de toda a prestação dos serviços de TI que irá contribuir para a **transparência das atividades executadas** e fiscalização contratual.

2.8. Também houve aumento de escopo no quantitativo de práticas *ITIL* solicitadas na contratação em curso. A futura CONTRATADA deverá seguir as práticas de gerenciamento previstas no modelo *ITIL* 4, no item 4.14.9 do Termo de Referência, a saber:

- **Práticas gerais de gerenciamento:** Gerenciamento da estratégia; Gerenciamento do portfólio; Gestão da arquitetura;

Gerenciamento financeiro dos serviços; Gerenciamento de talento e força de trabalho; Melhoria contínua; Medição e reporte; Gerenciamento de riscos; Gerenciamento da segurança da informação; Gerenciamento do conhecimento; Gerenciamento de mudança organizacional; Gerenciamento de projetos; Gerenciamento de relacionamento; Gerenciamento de fornecedor;

- **Práticas de gerenciamento de serviços:** Análise de negócio; Gerenciamento do catálogo de serviços; Desenho de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de evento; Central de serviço; Gerenciamento de incidente; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problema; Gerenciamento de liberação; Habilitação de mudança (ou controle de alteração); Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI;
- **Práticas de gerenciamento técnico:** Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; Desenvolvimento e gerenciamento de *software*.

2.9. A contratação em curso visa proporcionar à equipe de fiscalização melhores controles na prestação dos serviços de TI através dos Termos de Serviço e Aplicação de Glosas à CONTRATADA em função do descumprimento dos termos de serviços e níveis mínimos de serviços. Seguem alguns exemplos de controles na prestação de serviço que serão aferidos, com a consequente aplicação de glosas, caso a futura CONTRATADA não atenda:

- Deixar de cumprir ou de implantar as **Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios** de TI;
- Permitir que **violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade** dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.
- Deixar de produzir ou de manter atualizadas as **rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos**.
- **Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo** para Solução do Incidente e da Requisição;
- Receber como nota da avaliação do Indicador de Satisfação do Usuários o **valor de 1 (um), equivalente à Totalmente Insatisfeito**;
- **Deixar de automatizar em até 4 (quatro) meses após a assinatura do contrato**, os serviços/processos solicitados no Termo de Referência, dentro da ferramenta *ITSM*.

2.10. Está descrito sobre a inexecutabilidade das propostas das licitantes no item 8.7 do Edital do Pregão Eletrônico (PE) nº 01/2023:

"8.7 - Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecutabilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta."

2.11. Conforme média dos preços ofertados no PE nº 01/2023 consolidados na **TABELA 3** abaixo, verifica-se que a Proposta Comercial da licitante está abaixo do limite definido no instrumento convocatório:

| | |
|--|--------------------------|
| DSS SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, | R\$ 14.180.635,45 |
| STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMAT. S.A., | R\$ 18.169.062,65 |
| INTEROP INFORMATICA LTDA | R\$ 19.074.260,00 |
| CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, | R\$ 20.000.650,00 |
| LIFE TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA | R\$ 25.500.000,00 |
| COMERCIAL LENA LTDA | R\$ 25.973.222,60 |
| DIGISYSTEM SERVICOS ESPECIALIZADOS LTDA | R\$ 25.973.275,60 |
| MÉDIA ARITIMÉTICA DOS LANCES ACIMA DE 50% DO VALOR ESTIMADO, | R\$ 21.267.300,90 |
| Limite inferior de lances | R\$ 14.887.110,63 |
| Diferença do lance da DSS | -R\$ 706.475,18 |

TABELA 3 - Lances das licitantes, valor médio dos lances e limite de 30% em relação à média dos lances.

2.12. Foram definidos padrões para a efetiva prestação de serviços pela equipe de planejamento da contratação no item "TABELA 5 - Estimativa da demanda: quantitativo de profissionais e valores mensais e anuais relacionados ao objeto" do Termo de Referência. Essa estimativa foi baseada nos termos da Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022.

2.13. Os quantitativos de profissionais descritos na proposta comercial da licitante para atendimento em determinadas áreas especializadas ficaram bem abaixo em relação ao levantamento conduzido pela equipe de planejamento da contratação, como descrito abaixo:

- Área Especializada de Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário: quantitativo 50% abaixo da estimativa. De 10 colaboradores para 5 colaboradores. Sendo que essa área possui diversas responsabilidades conforme item 4.16.1.9 do Termo de Referência.
- Área Especializada de Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário: quantitativo 32% abaixo da estimativa. De 70 colaboradores para 47 colaboradores. Sendo que essa área possui diversas responsabilidades conforme item 4.16.1.11 do Termo de Referência.
- Área Especializada de Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI: quantitativo 60% abaixo da estimativa. De 5 colaboradores para 2 colaboradores. Sendo que essa área possui diversas responsabilidades conforme item 4.16.1.13 do Termo de Referência.
- Área Especializada de Serviços Microsoft: quantitativo 66,67% abaixo da estimativa. De 3 colaboradores para 1 colaborador. Sendo que essa área possui diversas responsabilidades conforme item 4.16.1.14 do Termo de Referência.
- Área de Serviços de Segurança de TI: quantitativo 66,67% abaixo da estimativa. De 6 colaboradores para 2 colaboradores. Sendo que essa área possui diversas responsabilidades conforme item 4.16.1.17 do Termo de Referência.

2.14. Em respostas aos quantitativo de pessoal, descrito na **TABELA 1** desta NT, a licitante informou que conta com equipe compartilhada com outros contratos. A resposta da empresa não foi suficiente para explicar como vai atender com quantitativo de profissionais, da

Área Especializada de Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário, 32,85% a menos do que os 75 estimados pela própria licitante na atual prestação do serviço ao MTE/MPS considerando a volumetria de chamados e demandas existentes. Esta é uma área bastante crítica para atendimento, por possuir 464 endereços do MTE/MPS espalhados pelo país com necessidade de atendimento presencial, conforme anexo II do Termo de Referência. A empresa não detalhou, em sua proposta, como será a remuneração desses profissionais mesmo que utilizados de forma compartilhada. A empresa não contabilizou na proposta financeira a fração para pagamento dos 26 técnicos de apoio informados na resposta. A situação demonstrada acarretará alto risco à prestação de serviços de N2 aos usuários do MTE/MPS caso contrato(s) celebrado(s) com terceiro(s), que subsidia(m) o pagamento do montante financeiro dos salários desses 26 técnicos de apoio, se encerre(m). Não existe, a princípio, garantia para a administração de que os 26 técnicos compartilhados estarão disponíveis quando houver necessidade já que seus custos não estão previstos na proposta. Em que pese o objeto do contrato ser a prestação de serviços e não por alocação por posto de trabalho, esta Administração deve garantir que os serviços devem ser executados com qualidade, cumprindo os acordos de níveis de serviços e de forma exequível garantindo a isonomia da participação dos demais licitantes.

3. Em relação aos critérios de qualificação técnica para a habilitação, conforme item 12.3 do Termo de Referência (SEI nº 30770100), está discriminada na **TABELA 4** abaixo a análise quanto aos elementos diligenciados por meio da Nota Técnica nº 281 (SEI nº 31183183):

| ID | CRITÉRIO | ATENDIDO/NÃO ATENDIDO | DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS | OBSERVAÇÕES |
|----------|--|-----------------------|--|---|
| 12.3.4.2 | <p>Experiência na implementação de processos <i>ITIL</i>, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Incidente; Gerenciamento da Demanda; Avaliação de Serviço; Gerenciamento da Capacidade; Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço; Gerenciamento de Mudança; Gerenciamento de Problema; Gerenciamento do Catálogo de Serviço; Gerenciamento do Nível de Serviço; Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI. | NÃO ATENDIDO | <p>Foram apresentados os seguintes Atestado:</p> <ul style="list-style-type: none"> do Tribunal de Justiça do Mato Grosso (TJMT) nº 21, pág. 1 Declaração nº 82/2023 (SEI nº 31223573, pág.11) do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima (TRE-RR). | <p>O Atestado TJMT contempla: Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Incidente; Gerenciamento da Capacidade; Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço; Gerenciamento de Mudança; Gerenciamento de Problema; Gerenciamento do Catálogo de Serviço; Gerenciamento do Nível de Serviço; Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI. O Atestado não contempla o Gerenciamento da Demanda.</p> <p>Foi conduzida diligência junto ao TRE-RR no Atestado apresentado (SEI 31332874) e obteve-se do órgão ofício (SEI 31379892) informando que a Declaração n.º 82 deu-se de maneira equivocada devendo ser desconsiderada uma vez que a empresa DSS não foi a responsável pela implantação do processo de gerenciamento de demandas.</p> |
| 12.3.4.8 | Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de ambiente de correio eletrônico com um conjunto de, no mínimo 2.400 (dois mil e quatrocentas) contas (<i>on premises</i> e na nuvem). | ATENDIDO | <p>Foi apresentado o seguinte Atestado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tribunal Regional Eleitoral do Estado de Minas Gerais (TRE-MG) - SEI nº 31223573, pág.10 | Foi apresentado um conjunto de 2.200 caixas/contas do office 365 e 3.500 caixas/contas <i>on premises</i> . |
| 12.3.4.9 | Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação em plataforma de virtualização <i>VMWare</i> ou equivalente. | ATENDIDO | <p>Foi apresentado o seguinte Atestado:</p> <ul style="list-style-type: none"> do Tribunal de Justiça do Mato Grosso (TJMT) nº 21, pág. 3 | "Suporte, administração, gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCenter e Vsphere." |

| | | | | |
|-----------|---|--------------|---|--|
| 12.3.4.11 | Serviço de criação e manutenção de políticas de <i>backup</i> e <i>restore</i> de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de <i>NetBackup</i> ou equivalente, com no mínimo 100 (cem) TBytes . | NÃO ATENDIDO | Foram apresentados os seguintes Atestado: <ul style="list-style-type: none"> Declaração (SEI nº 31223573, pág. 13 e pág. 15) | <p>Na pág. 13, a declaração nº 83/2023 do TRE-RR, contempla o período de 24 meses, porém não está atendendo à volumetria mínima de 100 (cem) TBytes, na declaração constam 10 TBytes.</p> <p>Na pág. 15, declaração complementar ao Atestado do Ministério das Comunicações, apresenta volumetria compatível com o definido no certame, porém período de prestação de serviços inferior a 24 meses. Início da prestação dos serviços dia 12/05/2021 no Ministério das Comunicações, totalizando pouco mais do que 18 meses de prestação dos serviços, incompatível com o item 12.3.5 do Termo de Referência: Os Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) deverão comprovar a experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos respectivos serviços.</p> |
| 12.3.4.14 | Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de <i>storage Dell EMC VMAX</i> ou equivalente em modo <i>NAS</i> ou <i>SAN</i> com capacidade mínima de 180 (cento e oitenta) TBytes. | ATENDIDO | Foram apresentados os seguintes Atestados: <ul style="list-style-type: none"> do Tribunal de Justiça do Mato Grosso, pág. 6 e 7. | Atestado contempla 1.2 Peta Bytes de Storage e a informação de Instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage em modo NAS e SAN. |
| 12.3.6 | O(s) atestado(s) não deverá(ão) possuir ressalva(s) em relação à qualidade dos serviços prestados. | ATENDIDO | - | Justificativa apresentada pela licitante em relação à ressalva foi acatada devido esta não ser na qualidade da prestação dos serviços. |
| 12.3.8 | Comprovar que a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI a ser ofertada possui certificação <i>PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets</i> em pelo menos 9 processos dos 13 processos solicitados neste termo de referência. | ATENDIDO | - | Empresa justificou que não havia a previsão no instrumento convocatório de documentação do fabricante informando da capacidade de fornecimento das licenças da ferramenta ITSM apresentada. |

TABELA 4 - Análise às respostas emanadas pela licitante sobre as diligências conduzidas nos critérios de qualificação técnica para habilitação.

RECOMENDAÇÃO

4. Em relação à Proposta Comercial da licitante, considerando: os elementos de histórico contratual dos contratos que atendem o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e o Ministério da Previdência Social (MPS); o aumento de escopo da contratação em curso; a estimativa de quantitativo de colaboradores e suas remunerações conforme Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022; os melhores controles na prestação dos serviços de TI que contará com a aferição de 14 indicadores e uma série de obrigações que a contratada deverá cumprir para evitar penalidades por não cumprimento de itens contratuais; a equipe de planejamento da contratação não vislumbra que a prestação dos serviços de TI pela empresa DSS será realizada de forma eficaz e eficiente, com a qualidade requerida no Termo de Referência, culminou no Pregão Eletrônico nº 01/2023, visando ao atingimento dos objetivos institucionais dos Ministérios. Principalmente considerando os itens 2.11 e 2.14 desta NT, **verifica-se a inexequibilidade da proposta comercial apresentada**.

5. Além disso, tendo em vista o não atendimento dos itens **12.3.4.2** e **12.3.4.11** referentes aos critérios de habilitação, orienta-se o

pregoeiro pela inabilitação da licitante.

À consideração superior.

Documento assinado eletronicamente

DANILO ALMEIDA PAIVA

Coordenador de Planejamento e Aquisição /
Integrante Técnico

Matrícula SIAPE nº 1102525

Documento assinado eletronicamente

TIAGO OLIVEIRA LOUP

Coordenador de Serviços de TIC / Integrante
Técnico

Matrícula SIAPE nº 1790838

Documento assinado eletronicamente

THIAGO DE AQUINO LIMA

Coordenador-Geral de Infraestrutura e Serviços
de TIC / Integrante Requisitante

Matrícula SIAPE nº 1278770

Ciente.

Documento assinado eletronicamente

AMÉRICO ARANTES FERREIRA NOGUEIRA

Diretor de Tecnologia da Informação - Substituto/ Autoridade Máxima de TI

Matrícula SIAPE nº 16997703



Documento assinado eletronicamente por **Daniilo Almeida Paiva, Integrante Técnico(a)**, em 03/02/2023, às 08:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Oliveira Loup, Integrante Técnico(a)**, em 03/02/2023, às 09:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Thiago de Aquino Lima, Integrante Requisitante**, em 03/02/2023, às 10:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Américo Arantes Ferreira Nogueira, Diretor(a) Substituto(a)**, em 03/02/2023, às 10:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **31331477** e o código CRC **965401FD**.

Referência: Processo nº 19958.100455/2022-67.

SEI nº 31331477